

Bo Social Elèctric

Guia per a l'acompanyament dels i les professionals de serveis socials



Guia elaborada per:

Associació Catalana de Municipis
Diputació de Barcelona
Federació de Municipis de Catalunya

Novembre de 2018

BO SOCIAL ELÈCTRIC

Guia per a l'acompanyament dels i les professionals de serveis socials

Aquesta guia està dirigida als i les professionals de serveis socials amb l'objectiu d'oferir informació sobre la recent actualització del Bo Social amb l'aprovació del Real Decreto-Ley 15/2018, de 5 d'octubre, pel que es regulen mesures urgents per a la transició energètica i la protecció dels consumidors.

El RDL 15/2018 modifica alguns articles del Real Decreto 897/2017, de 6 d'octubre, i la Ley estatal 24/2013 del sector elèctric, per la que es regula la figura del consumidor vulnerable, el Bo Social i altres mesures per als consumidors domèstics d'energia elèctrica, amb l'objectiu d'ampliar la cobertura del Bo Social Elèctric. També crea noves figures per protegir en major mesura als consumidors vulnerables.

Els serveis socials municipals informaran a les persones que ho sol·licitin en relació al Bo Social que, de moment, conviuen les dues lleis, però que continuaran amb l'aplicació de la Llei 24/2015.

EL MARC LEGAL

El RD 897/2017, de 6 d'octubre estableix els mecanismes necessaris per tal que les persones vulnerables puguin accedir a un cost menor del seu consum elèctric. Va incorporar mecanismes destinats a reduir el cost del consum elèctric de persones vulnerables, definir les persones consumidores vulnerables i va fixar els requisits que han de complir atenent les característiques socials, de consum i nivell de renda. A més a més, va establir el procediment per sol·licitar el Bo Social, els mecanismes de finançament i càlcul d'aquest i va regular les condicions en les que pot ser suspès el subministrament.

Però s'ha constatat que l'actual Bo Social Elèctric ha resultat insuficient per donar resposta a les situacions de vulnerabilitat identificades, i ha fet necessari dur a terme la seva reforma amb urgència per corregir les insuficiències detectades. Així doncs a l'actual RDL 15/2018, del 5 d'octubre, s'amplia l'abast i la protecció dels consumidors vulnerables.

Actualment, l'article 20 del RDL 15/2018 contempla que no es podrà suspendre el subministrament d'electricitat, sempre que els serveis socials de l'administració autonòmica o local que atenguin a les persones consumidores vulnerables severes en risc d'exclusió social assumeixin almenys el 50% de l'import de la seva factura en tarifa d'últim recurs, previ a l'aplicació del descompte per Bo Social, i el pagament s'efectuï i acrediti davant la comercialitzadora en el termini de 5 mesos des de l'emissió de la factura.

Aquest RDL estableix també, en modificació a la Llei estatal 24/2013 del sector elèctric, com a mesures urgents la prohibició de tallar el subministrament d'electricitat en aquelles llars acollides al Bo Social Elèctric on hi visqui com a mínim:

- Un menor de 16 anys.
- El titular o algun dels membres de la unitat familiar tingui una discapacitat reconeguda igual o superior al 33%.
- El titular o algun dels membres de la unitat familiar es trobi en situació de dependència reconeguda de grau II o III.

Ahora, en tots els escrits relacionats amb un tall de subministrament, les companyies tenen l'obligació d'informar a la persona consumidora sobre la protecció legal de què disposa.

El RDL 15/2018, també determina mesures per protegir a tots els consumidors:

- Per promoure la reducció de la factura elèctrica, obliga a les comercialitzadores de referència a incloure a la factura del consumidor que tingui PVPC, informació sobre l'import que correspondria si tinguessin aplicada una tarifa de discriminació horària.
- Es prohibeix a les comercialitzadores que facin publicitat o contractin producte a través de visites domiciliàries, és a dir, el comercial porta a porta, a no ser que el consumidor sol·liciti la visita.
- Únicament en increments de potència de contractes amb antiguitat superior a 20 anys, la distribuïdora haurà de verificar les instal·lacions i podrà cobrar els drets de verificació. Tan sols en aquest cas podrà exigir que s'adaptin les instal·lacions i es presentí el butlletí.

A Catalunya la Llei 24/2015 protegeix a les persones consumidores en situació de vulnerabilitat energètica. La Llei protegeix a les persones amb dificultats per mantenir la seva llar a una temperatura adequada, i/o amb dificultats per fer front als pagaments de les factures d'electricitat, aigua i gas.

A aquest efecte, la Llei 24/2015 prohibeix a les companyies a efectuar talls del subministrament si l'impagament es produeix per manca de recursos econòmics, i les obliga a mantenir el servei de llum, gas i aigua mentre duri la situació de vulnerabilitat o de dificultat econòmica. La Llei disposa que siguin els Serveis Socials Bàsics els qui acreditin aquesta situació de consumidor vulnerable.

Amb l'objectiu d'ampliar la protecció dels beneficiaris del Bo Social Elèctric, el RDL 15/2018, crea el **Bo Social Tèrmic**. Aquest nou bo, és una ajuda econòmica per les llars vulnerables per a que puguin fer front a les despeses de calefacció, aigua calenta i cuina a l'hivern, independentment del combustible que utilitzin. Aquest Bo Social Tèrmic el rebran a l'hivern totes les llars que estiguin acollides al Bo Social Elèctric a data de 31 de desembre de cada any.

Les comercialitzadores de referència facilitaran al Ministerio para la Transición Ecológica un llistat amb tots els beneficiaris (Nom, DNI, Domicili, Tipus de descompte, i número de compte) del Bo Social Elèctric per a calcular la distribució territorial que s'haurà de fer del pressupost destinat a Bo Social Tèrmic.

Les Comunitats Autònomes seran les encarregades de gestionar i efectuar el pagament del Bo Social Tèrmic a les llars durant el primer trimestre de l'any, en un únic pagament un cop distribuïdes les quantitats. La quantitat mínima que es rebrà per llar serà 25€/any, i el càlcul es realitzarà en funció del Pressupost General de l'Estat, el nombre de persones acollides al Bo Social, el tipus de descompte vulnerable o vulnerable sever i la zona climàtica.

BO SOCIAL

1.1. Què és?

És una tarifa social que implica un descompte (que oscil·la entre el 25 i el 40%) en la factura elèctrica. S'aplica als termes de potència (part fixa) i consum (part variable), i per tant no inclou la part corresponent als impostos. Hi poden accedir les persones consumidores domèstiques en funció de la seva renda i situació personal.

Inclou també el Bo Social Tèrmic una ajuda econòmica d'un sol pagament anual variable.

1.2. Qui té accés al Bo Social

Per tenir accés al Bo Social, cal ser titular d'un contracte de subministrament en la tarifa regulada (PVPC) a l'habitatge habitual, i amb una potència igual o inferior a 10 kW. Si no es té aquesta tarifa caldrà demanar-ne el canvi i, si és el cas, fer-ho en una comercialitzadora que ofereixi el Bo Social (aquest tràmit és gratuït).

A més, cal complir unes condicions personals i familiars, en funció de les quals es pot ser considerat com a client vulnerable, vulnerable sever o vulnerable sever en risc d'exclusió social. Cada una d'aquestes tres tipologies té associades un grau de bonificació i de protecció.

Quant als límits de renda anual, es referencien a l'Indicador Públic de Renda d'Efectes Múltiples (IPREM) de 14 pagues. El seu import es fixa anualment a la Llei de pressupostos de l'Estat.

Per a l'any 2018 l'IPREM de 14 pagues establert és de 7.519,59 euros .







1.3. Perfils de persones consumidores, criteris i bonificacions


Amb el nou RDL15/2018 s'amplien els criteris actuals per poder-se acollir. Es consideren dos nous supòsits de circumstàncies especials que fan incrementar el llindar econòmic en 0,5 IPREM per accedir-hi, de manera que a partir d'ara podran acollir-se:

- Unitats familiars amb un únic progenitor i almenys un menor.
- Unitats familiars amb un membre que es trobi en situació de dependència reconeguda amb grau II o III.

En el cas d'acollir-se al Bo Social amb el supòsit de Pensió Mínima vigent de la Seguretat Social per jubilació o incapacitat permanent, a part de la pensió que percebin tots els membres de la unitat familiar, també podran percebre altres ingressos que no superin en la seva totalitat els 500€ anuals.

Nou Bo Social: Requisits d'accés

TIPUS D'UNITAT FAMILIAR	Consumidor vulnerable 25% de descompte en la factura sobre el límit màxim de consum	Consumidor vulnerable sever 40% de descompte en la factura sobre el límit màxim de consum	Límit màxim de consum
 Sense menors a càrrec	806 €/mes	403 €/mes	1380 kWh /any
 Amb un menor a càrrec	1074€/mes	537 €/mes	1932 kWh/any
 Amb dos menors a càrrec	1343€/mes	671 €/mes	2346 kWh/any
 Algun membre amb discapacitat, víctima de violència de gènere o del terrorisme. Situació de dependència grau II o III, unitat familiar integrada per un únic progenitor i, com a mínim, un menor.	Segons unitat familiar + 268 €/mes	Segons unitat familiar + 134 €/mes	Màxim segons el tipus d'unitat familiar
 Famílies nombroses	Sense límit	1074 €/mes	4140 kWh/any
 Tots els membres amb pensió mínima per jubilació o incapacitat permanent	Pensió mínima vigent i quantia anual agregada < 500€	537 €/mes	1932 kWh/any

Consumidor en risc d'exclusió social 100% de descompte en la factura sobre el límit màxim de consum	 Vulnerable sever al qual la SS paga com a mínim 50% de les factures d'electricitat	Límit de renda* Límits del consumidor vulnerable sever	Límit màxim de consum Segons el número de membres de la unitat familiar
--	---	---	--

* Límit de renda estimat segons el IPREM 2017 (congelat en 2018).

*Elaborat per Ecoserveis

A l'aplicació web de CIVIO i la CNMC també es pot consultar si es compleixen els requisits per obtenir el Bo Social: <https://civio.es/bono-social>

1.4. Les condicions del Bo Social

1) La tramitació

La petició del Bo Social no té cap cost associat i la seva aplicació, un cop feta la petició i lliurada la documentació necessària, serà en la factura següent. Si aquest període és inferior a 15 dies s'aplicarà a la immediatament posterior. Els canvis de companyia i/o titular no comportaran la petició del butlletí elèctric. La tramitació del Bo Social així com el canvi de titular, si escaigués, seran gratuïts i es podran fer en la mateixa gestió.

La companyia elèctrica té un termini de 15 dies per verificar la documentació, i si fos el cas, comunicar la denegació de la sol·licitud indicant la raó. Amb la nova actualització del RDL el Govern proposa majors mesures sancionadores a les comercialitzadores que no compleixin amb els temps de tramitació del Bo Social.

2) La durada

El Bo Social té una durada de 2 anys mentre es mantinguin les condicions. Cal fer una petició expressa per prorrogar-lo en un termini mínim de 15 dies abans de la seva finalització. Les companyies elèctriques estan obligades a informar-ne en la darrera factura. Estan exemptes de tramitar la renovació els casos de família nombrosa mentre sigui vigent el títol corresponent.

3) Regularització de l'antic Bo Social

Amb la nova normativa es prorroga el termini per renovar el Bo Social per aquelles persones que estaven acollides al Bo Social per la normativa anterior al RD 897/2017, de manera que disposen fins al 31 de desembre de 2018 per acreditar que es poden acollir de nou. Les persones que sol·licitin la renovació del Bo Social després del 8 d'octubre, i que compleixin els requisits no veuran interromput l'accés al seu descompte.

1.5. On tramitar-lo i documentació necessària

Empreses que ofereixen la tarifa PVPC i accés al Bo Social

Comercialitzadora de referència	Telèfon	Web	Correu electrònic
Endesa Energía XXI, SLU	800 760 333	www.endesaclientes.com	bonosocial@endesa.es
Iberdrola Comercialización de Último Recurso, SAU	900 200 708	www.iberdrola.es	bonosocial@iberdrola.es
Comercializadora regulada, GAS & POWER SA	900 100 283	www.comercializadoraregulada.es	bonosocial@gasnatural.com
EDP Comercializadora de Último Recurso, SA	900 902 947	www.edpenergia.es	bonosocial@edpenergia.es

Viesgo Comercializadora de referencia, SL	900 101 005	www.viesgoclientes.com	bono-social@viesgo.com
CHC Comercializador de Referencia SLU	900 814 023	www.chcenergia.es/cor.php	bonosocial@chcenergia.es

1.6. Documentació necessària

- Formulari Bo Social, complimentat i signat per tota la unitat familiar.
- Fotocòpia del DNI o NIE del titular del contracte.
- Fotocòpia del DNI o NIE de cada un de los membres de la unitat familiar a la que pertany el titular i, en el seu cas, dels menors de 14 anys de la unitat familiar que en tinguin.
- Fotocòpia del llibre de família de la unitat familiar o, en el seu cas, certificació individual del Registro Civil del titular i de cada un dels membres de la unitat familiar.
- Certificat d'empadronament en vigor del titular i de tots els membres de la unitat familiar.
- Família nombrosa (només si és el cas): Fotocòpia del títol.
- Pensionistes (només si és el cas): Certificat de la Seguretat Social que acrediti que tots els membres de la unitat familiar amb ingressos perceben la pensió mínima, bé per jubilació o bé per incapacitat permanent.
- Circumstàncies especials (només si és el cas): Certificat dels Serveis Socials, o de qui designi la comunitat autònoma, que acrediti Circumstàncies Especials del titular o d'algun dels membres de la unitat familiar (Discapacitat reconeguda igual o superior al 33%, víctima de violència de gènere, víctima de terrorisme) o dependència reconeguda en grau II o III). En els casos de famílies d'un sol progenitor no cal el certificat de Circumstàncies especials, únicament llibre de família i padró.
- Es recomana adjuntar còpia de la darrera factura elèctrica de què es disposi.

1.7. Com presentar-ho

La sol·licitud i tota la documentació necessària, s'ha de fer arribar a l'empresa comercialitzadora de referència (veure taula punt 1.5) on es té contractada l'electricitat. Es pot fer de les maneres següents:

- Presencialment, a l'oficina d'atenció al client més propera de l'empresa comercialitzadora corresponent.
- Per fax o correu electrònic facilitat per l'empresa corresponent.
- Per correu postal a l'adreça facilitada per l'empresa corresponent.

Situacions d'avís o execució del tall de subministrament

La Llei 24/2015 prohibeix a les companyies comercialitzadores a efectuar talls de subministrament si l'impagament es produeix per manca de recursos econòmics, i les obliga a mantenir el servei de llum, gas i aigua mentre duri la situació de vulnerabilitat o de dificultat econòmica.

El nou RDL 15/2018 especifica que les empreses comercialitzadores hauran d'enviar el

l·listat de punts de subministrament amb impagaments a l'òrgan designat per la Generalitat de Catalunya, i haurà de ser un únic per tot l'àmbit territorial de la Comunitat Autònoma, perquè puguin ser adoptades les mesures necessàries que es considerin oportunes segons el RD 897/2017.

Davant un avís de tall de subministrament

Un avís d'impagament és una notificació de l'empresa que informa d'una factura impagada i en cap cas suposa un tall de subministrament. Abans de procedir a cap tall, les empreses subministradores estan obligades a consultar als Serveis Socials o a l'òrgan designat per la Generalitat de Catalunya que no es tracta d'un impagament per situacions de vulnerabilitat i risc d'exclusió residencial.

Davant la notificació de l'empresa (establerta per llei) o per petició de la pròpia persona usuària, els serveis socials municipals avaluaran la situació. Si es verifica el risc d'exclusió residencial, elaboraran un informe que ha de suspendre qualsevol ordre d'interrupció del subministrament.

Un any després de l'emissió de l'informe, l'empresa subministradora pot demanar a la persona usuària que acrediti que la situació de risc d'exclusió persisteix.

Execució del tall de subministrament

La Llei 24/2015 garanteix que aquesta situació no es doni per a les persones vulnerables, en tot cas, si alguna persona s'adreça als Serveis Socials amb aquesta situació, la Generalitat de Catalunya té establert un canal directe de comunicació per a aquestes situacions d'emergència:

emergenciastallsubministraments@gencat.cat



**Diputació
Barcelona**

**Àrea d'Atenció
a les Persones**

Gerència de Serveis de Benestar Social

Recinte Mundet. Edifici Serradell Trabal, 4a planta

Passeig de la Vall d'Hebron, 171

08035 Barcelona_

www.diba.cat/benestar

gs.benestars@diba.cat